



# Ropardo:REKLA

Ropardo:REKLA ist ein Beschwerdemanagement-Tool zur Erfassung, Verwaltung und Bearbeitung eingegangener Beschwerden. Die Beschwerde-Vorgänge können mit sämtlichen Zusatzinformationen (zum Beispiel über Ropardo:IS als Informationsquelle) erfasst und zentral verwaltet werden.

## Wie sieht die Bedienung aus?

Die Bedienung erfolgt über einen webbasierten Zugriff per Login. Dabei sorgt eine SSL-Verbindung für den notwendigen Datenschutz.

## Weitere Merkmale:

- alle Informationen zum Vorgang im Überblick
- Ansprechpartner und Vertreter können übersichtlich hinterlegt werden
- Zugriff auf vorhandene Buchungsinformationen
- Verwaltung von Regressforderungen
- Möglichkeit der Verknüpfung mit Ropardo:IS für detaillierte Auswertungen. Zum Beispiel in Bezug auf die Anzahl der eingegangenen Beschwerden als Entscheidungshilfe für die weitere Zusammenarbeit mit Leistungsträgern

## Beispielhafter Ablauf:

Ein Kunde reklamiert eine Reise und seine schriftliche Beschwerde ist eingegangen.

### 1. Schritt:

Erfassen des neuen Vorgangs unter Verwendung der Rechnungsnummer. (Vorgangsnummer und Rechnungsnummer sind identisch.)

### 2. Schritt:

Ergänzung von Zusatzinformationen aus dem Data Warehouse (z. B. Ropardo:IS).

## Ihre Ropardo:REKLA-Vorteile

- Erfassung von Beschwerden inklusive Zusatzinformationen
- Benennung von Ansprechpartnern oder Vertretern
- Verwaltung von Regressforderungen

### 3. Schritt:

Hinterlegen von zusätzlichen Schriftstücken und Dokumenten zum Vorgang.

### 4. Schritt:

Benennung eines Vertreters, z. B. Rechtsanwalt.

### 5. Schritt:

Verwaltung möglicher Regressforderungen.

**Ropardo AG**  
An der Schusterinsel 3  
51379 Leverkusen

Tel.: 02171 5044-0  
E-Mail: [info@ropardo.de](mailto:info@ropardo.de)  
[www.ropardo.de](http://www.ropardo.de)

